



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRS

SEGUNDO SEMESTRE 2025

Oficina de Control Interno
Febrero de 2026

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

1. Objetivo de la auditoría:

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) del Ministerio de Justicia y del Derecho (en adelante MJD).

2. Alcance de la auditoría:

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de PQRSD, dentro del periodo comprendido entre el 1º de Julio del 2025 y el 31 de diciembre de 2025.

3. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

Los parámetros o criterios, que fueron tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado, son los siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Decreto 2232 de 1995, "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 2080 de 2021, “por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Resolución 163 de 2021, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”
- Manual de Archivo y correspondencia, código M-GD-02, vigencia 23/12/2020.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Constitucionalidad No.818 del 1 de noviembre de 2011, Magistrado ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Reglas jurisprudenciales del Derecho de petición.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Tutela No.242 del 23 de junio de 1993, Magistrado ponente Dr. José Gregorio Hernández Galindo. Pronta resolución del Derecho de petición.
- Procedimiento, Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01

4. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA¹– del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de **21.329** requerimientos de esa tipología² en el período auditado, como se observa a continuación:

¹ sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

² registrados como PQRSD por el SGDEA, y de acuerdo con la última matriz de tipologías descargada de SGDEA.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

TABLA 1

Mes	Muestra PQRSD
Julio	4293
Agosto	3318
Septiembre	3872
Octubre	3795
Noviembre	2968
Diciembre	3083
Total, Semestre	21.329

Tabla 1 resumen total PQRSD por mes.

Los requerimientos se clasifican por dependencia y por su peso porcentual, así:

TABLA 2

Área Encargada	Total PQRSD	Porcentaje (%)
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	7480	35,07
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	5238	24,56
DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	1236	5,8
DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL	1161	5,44
GRUPO DE CONTROL DE CANNABIS PARA FINES MEDICOS Y CIENTIFICOS	809	3,79
GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	797	3,74
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	448	2,1
GRUPO DE EXTRADICIONES	388	1,82
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	351	1,65
DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL	315	1,48
GRUPO DE GESTION HUMANA	282	1,32
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	271	1,27
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	236	1,11
GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	236	1,11
GRUPO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION	235	1,1
SUBDIRECCION DE CONTROL Y FISCALIZACION DE SUSTANCIAS QUIMICAS Y ESTUPEFACIENTES	209	0,98
GRUPO DE TRASLADO DE PERSONAS CONDENADAS	159	0,75



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	159	0,75
DIRECCIÓN JURÍDICA	125	0,59
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DERECHO Y EL ORDENAMIENTO JURIDICO	118	0,55
GRUPO DE JUSTICIA EN EQUIDAD	108	0,51
GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LA JUSTICIA ÉTNICA	106	0,5
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	85	0,4
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	79	0,37
GRUPO DE CASA DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	78	0,37
SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	75	0,35
VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	75	0,35
GRUPO DE ASISTENCIA JUDICIAL EN MATERIA PENAL	73	0,34
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL	59	0,28
SECRETARIA GENERAL	43	0,2
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	37	0,17
GRUPO DE ASUNTOS LEGISLATIVOS	36	0,17
GRUPO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	34	0,16
DESPACHO MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	33	0,15
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	29	0,14
GRUPO DE EXTINCION DE DOMINIO	26	0,12
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	20	0,09
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	17	0,08
VICEMINISTERIO DE POLITICA CRIMINAL Y JUSTICIA RESTAURATIVA	16	0,08
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL DE ADOLESCENTES Y JOVENES	11	0,05
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	9	0,04
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	9	0,04
GRUPO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	7	0,03
SUBDIRECCIÓN DE	4	0,02

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
GRUPO DE SISTEMAS LOCALES DE JUSTICIA	3	0,01
GRUPO DE CALIDAD Y TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL	3	0,01
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	1	0
Grupo interno de comisarías de familia	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0
GRUPO DE ALMACEN, INVENTARIO Y TRANSPORTE	0	0
TOTAL	21329	100%

Fuente Reportes del SGDEA

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes de manera aleatoria así:

Mes	Muestra
Julio	30
Agosto	30
Septiembre	30
Octubre	30
Noviembre	30
Diciembre	30
Total	180

Tabla resumen total muestra por mes.

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale a un poco menos del 1.00% del universo de la auditoría, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, aplicando la selección aleatoria con el fin de identificar los elementos de la muestra, con el siguiente resultado:

Dependencia	Frecuencia
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	44
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	33
SECRETARÍA GENERAL	10
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	9
VICEMINISTERIO DE PROMOCIÓN DE LA JUSTICIA	8
VICEMINISTERIO DE POLÍTICA CRIMINAL Y JUSTICIA RESTAURATIVA	8
GRUPO DE EXTRADICIONES	7
GRUPO DE GESTION HUMANA	6
DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	5
GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	5
VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	5



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

GRUPO DE CONTROL DE CANNABIS PARA FINES MEDICOS Y CIENTIFICOS	4
DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL	4
DESPACHO DEL MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	4
DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL	4
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3
GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	2
GRUPO DE ASUNTOS LEGISLATIVOS	2
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	2
GRUPO DE JUSTICIA EN EQUIDAD	2
GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LA JUSTICIA ÉTNICA	2
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL DE ADOLESCENTES Y JOVENES	1
SECRETARIA GENERAL	1
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	1
DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	1
GRUPO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1
DESPACHO MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	1
GRUPO DE TRASLADO DE PERSONAS CONDENADAS	1
GRUPO DE ASISTENCIA JUDICIAL EN MATERIA PENAL	1
DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL	1
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	1
TOTAL	180

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Ahora bien, seleccionada la muestra por cada dependencia, la Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo y procedimental en la atención de las PQRSD por parte de las dependencias del MJD, con base en las evidencias que se encontraban en el gestor documental SGDEA, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad con inconsistencias en el sistema sobre su cumplimiento.

En este sentido, la OCI requirió a las dependencias responsables para que se pronunciaran respecto a las inconsistencias encontradas en la muestra, aclarando, y a la vez promoviendo un informe final más depurado, que permita ofrecer oportunidades de mejora para el MJD.

Una vez las dependencias suministraron la información requerida y efectuaron las aclaraciones del caso, se efectuó una nueva y última verificación con las evidencias reportadas y adjuntadas en el gestor documental, generándose una estadística en la cual se determinó, cuántas se encontraban: cumplidas, extemporáneas, y con problemas de envío de la respuesta. Lo anterior, con el fin de detectar los niveles de cumplimiento y trazar conclusiones con seguridad razonable, las cuales se advertirán al final de este informe.

5. Desarrollo de la Auditoría:

Teniendo en cuenta que, del total de las dependencias, las que mayor afluencia de PQRSD presentaron durante el periodo evaluado fueron: a. Grupo de Servicio al Ciudadano (en adelante GSC) y b. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (en adelante DMASC), Y Grupo Control de Sustancias Químicas (en adelante GCSQ) sobre las cuales la OCI realizó el siguiente análisis:

a. Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC):

De acuerdo con los datos expresados en la tabla anterior, se evidencia que el volumen de PQRSD (7480) correspondientes al Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) representa el 35.07% del total recibido en el periodo analizado, cifra que llama la atención teniendo en cuenta que corresponde al porcentaje más alto en relación con las demás dependencias, se consultó a la dependencia responsable las razones por las cuales se presentó este incremento, la cual manifestó lo siguiente:

1. Se evidencia un alto volumen de ciudadanos que escriben reiterativamente con temas que no son competencia del Ministerio, por lo tanto, le corresponde al GSC dar gestión por ser primer nivel de atención.
2. Los ciudadanos se confunden al consultar la herramienta "Legalapp", siendo una herramienta electrónica gratuita, desarrollada por el Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, que busca facilitar el acceso a la justicia para los ciudadanos. Este portal ofrece información clara y sencilla sobre cómo realizar trámites legales y jurídicos, así como la ubicación de entidades y autoridades competentes para cada caso.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Por lo tanto, los ciudadanos al consultar en "Google" cualquier tema buscando acceso a la justicia, la primera página a consultar es Ministerio de Justicia y del Derecho, y entienden que somos competentes para resolver su caso en temas de salud, demandas y denuncias en general, educación, familia, cobrar deudas, problemas con vecinos y todo lo relacionado con convivencia ciudadana, asesoría jurídica, etc, etc.

Ejemplo: Consulta en Google "qué hacer para presentar demanda de alimentos".

3. El GSC responde todo lo relacionado con información pública, por ser primer nivel de atención. Además de los temas residuales que se le asignan al grupo.

Así pues, se puede concluir por parte de la OCI, que el alto flujo de PQRSD que son asignados al GSC, se debe a una errónea percepción por parte de la ciudadanía de las funciones y competencias del MJD

b. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Para el caso de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, para el periodo evaluado fue la tercera dependencia a la cual le ingresó mayor número de PQRSD (1236) que equivalen al 5.8% del total de las PQRSD. Por lo anterior se procedió a preguntarle a la dependencia las razones por las cuales considera que se presentó el aumento, donde expresaron las siguientes desde la oficina de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflicto:

"La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se compone actualmente de 3 Programas Nacionales y una estrategia. También cuenta con un equipo transversal.

La Dependencia tiene un público objetivo amplio y variado que eleva de manera constante solicitudes de información de interés general o particular sobre la oferta disponible, documentos, solicitudes de conceptos jurídicos, entre otros, como se pasa a discriminar:

- **Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana:** Este equipo recibe correspondencia relacionada con la implementación del programa en los municipios, por parte de los funcionarios encargados de los modelos de atención, de las administraciones municipales y de los usuarios de dichos servicios. Se reciben requerimientos frente al uso del Sistema de Información de Casas de Justicia (SICJ), plataforma administrada por esta Dirección. Adicionalmente, se conocen las iniciativas o manifestaciones de interés por parte de las entidades que desean conocer la ruta de implementación del programa, entre otros.
- **Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho:** Este equipo conoce las solicitudes de creación de centros de conciliación y demás autorizaciones previstas en la norma, lo cual genera un alto flujo de consultas

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

frente a los requisitos, términos y procedimientos que se llevan a cabo para este propósito. Adicionalmente, se conocen las quejas que presenta la ciudadanía contra los centros de conciliación, en virtud de las facultades de inspección, control y vigilancia establecidas en la Ley 2220. También se reciben solicitudes de información y de conceptos, por parte de conciliadores, operadores de insolvencia, directores de centro, usuarios, apoderados, entre otros, frente a las normas que tienen injerencia en estos mecanismos.

Es importante mencionar que, actualmente, se cuenta con aproximadamente 600 centros creados alrededor del país, que reportan información y hacen uso del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) (plataforma administrada por esta Dirección), lo cual implica un alto flujo de requerimientos técnicos frente a su uso.

Por las competencias de este equipo, concretamente la vigilancia sobre los centros de conciliación, también se recibe un alto número de acciones de tutela, en la mayoría de los casos, en calidad de vinculado.

Este equipo tramita la mayor parte de correspondencia que recibe la Dirección.

- **Programa Nacional de Justicia en Equidad:** Se reciben solicitudes en el marco de las etapas de implementación del Programa en los municipios, solicitudes de concepto por parte de los conciliadores en equidad y quejas contra los mismos, entre otras tipologías. También se reciben en menor proporción, requerimientos técnicos frente al uso del Sistema de Información de la Conciliación en Equidad (SICEQ), plataforma administrada por esta Dirección.
- **Estrategia de Sistemas Locales de Justicia:** Se conocen las iniciativas o manifestaciones de interés por parte de las entidades territoriales, para la implementación de la estrategia, entre otras solicitudes de información.

De acuerdo con lo anterior, se considera que el alto flujo de PQRSD que tramita la DMASC, responde a las facultades misionales previstas en la norma, a la alta densidad y variedad de público objetivo que tiene cada uno de sus Equipos, a los Sistemas de Información administrados por la dependencia (SICAAC, SICEQ, SICJ), y al creciente interés de la población en la implementación de los MRC en sus diferentes ámbitos.”

c. Grupo Control de Sustancias Químicas:

Para el caso del Grupo de Control de Sustancias Químicas, para el periodo evaluado fue la segunda dependencia a la cual le ingresó mayor número de PQRSD (5238) que equivalen al 24,56% del total de las PQRSD, Por lo anterior se procedió a preguntarle a la dependencia las razones por las cuales considera que se presentó el aumento, donde la dependencia expreso lo siguiente:

“En primera instancia es importante dar un contexto de las actividades que realiza la Subdirección de control y fiscalización de sustancias químicas y estupefacientes,

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

en particular el Grupo de Sustancias Químicas:

El **control administrativo sobre sustancias químicas** se realiza específicamente sobre treinta y tres (33) sustancias y productos químicos que se utilizan en la producción ilícita de clorhidrato de cocaína y heroína. Teniendo en cuenta la amplia variedad de usos legítimos que tienen las sustancias y productos químicos controlados y su importancia en procesos de la industria legal del país, es responsabilidad de esta cartera establecer un modelo de control dinámico, basado en información técnica y científica, cuyos mecanismos y lineamientos se focalicen en reducir el riesgo de que fluyan estas sustancias y productos hacia los centros de producción ilegal de drogas, sin afectar las necesidades legítimas del país.

Desde el punto de vista del comercio exterior, el régimen de licencia previa es el que ingresan mercancías al país desde una Zona Franca o el mundo, y no pueden importarse libremente personas naturales o jurídicas, pues los bienes de este régimen suelen cumplir con algunos requerimientos especiales, según los criterios señalados por el Gobierno Nacional, en el artículo 14 del Decreto 0925 de 2013, siendo la subdirección la competente de generar las correspondientes autorizaciones.

Así las cosas, la licencia de importación es el acto administrativo mediante el cual se otorga autorización a las importaciones de mercancías del régimen de licencia previa, la cual constituye el documento soporte para presentar la declaración de importación ante la autoridad aduanera. Las solicitudes de licencia deben presentarse a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Subdirección emite conceptos a las solicitudes recibidas de licencia previa de autorización de importación de mercancías que tienen un control administrativo³, específicamente lo que tiene que ver con sustancias y productos químicos, frente a lo cual, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de conformidad con sus competencias y la eventual necesidad de avales de otras autoridades, puede otorgar la aprobación correspondiente en la VUCE.

La autorización previa a la exportación es una decisión por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante la cual se determina la viabilidad de exportación, basándose en la normatividad vigente, requisitos técnicos, respuesta del país de destino y verificación del Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes (CCITE)

En cumplimiento de las competencias asignadas a la subdirección, se adelantan los siguientes trámites:

- Expedición de Certificados de carencia de Informe por Tráfico de Estupefacientes.
- Expedición de Autorizaciones extraordinarias.
- Conceptos emitidos a Licencias Previas de Importación
- Autorización previa a la exportación
- Conceptos técnicos de mezclas (se solicita a través del SGDEA)

Para la vigencia 2025, se tramitaron los siguientes trámites:

- Expedición de CCITEs y Autorizaciones extraordinarias



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Durante el 2025, se expidieron en total 4.025 Certificados, de los cuales 3.355 corresponde a Certificados de Carencia de Informe por Tráfico de Estupefacientes y 670 a Autorizaciones Extraordinarias, como se muestra a continuación:

Mes	Control Nacional	ACC	Autorizaciones extraordinarias	TOTAL
Enero	137	128	46	311
Febrero	52	108	38	198
Marzo	127	153	44	324
Abril	85	125	57	267
Mayo	179	162	61	402
Junio	83	260	51	394
Julio	104	155	76	335
Agosto	133	169	51	353
Septiembre	107	232	54	393
Octubre	127	195	72	394
Noviembre	106	125	43	274
Diciembre	161	142	77	380
Total	1.401	1.954	670	4.025

Fuente: Sistema de Información para el Control de Sustancias y Productos Químicos – SICOQ

- Vistos buenos importación VUCE

Desde el punto de vista del comercio exterior, el régimen de licencia previa es el que ingresan mercancías al país desde una Zona Franca o el mundo, y no pueden importarse libremente personas naturales o jurídicas, pues los bienes de este régimen suelen cumplir con algunos requerimientos especiales, según los criterios señalados por el Gobierno Nacional, en el artículo 14 del Decreto 0925 de 2013.

Durante la vigencia a reportar se han emitido 18.372 conceptos a licencias previas de importación.

Conceptos a licencias previas de importación VUCE	Número de solicitudes
Enero	1.374
Febrero	1.339
Marzo	1.469
Abril	1.629
Mayo	1.952
Junio	1.427
Julio	1.668

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Agosto	1.330
Septiembre	1.416
Octubre	1.445
Noviembre	1.466
Diciembre	1.857
TOTAL	18.372

- Vistos buenos exportación VUCE

La autorización previa a la exportación es una decisión por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante la cual se determina la viabilidad de exportación, basándose en la normatividad vigente, requisitos técnicos, respuesta del país de destino y verificación del Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes (CCITE).

Durante la vigencia a reportar se han gestionado 751 Autorizaciones previas de exportación VUCE:

Mes	Solicitudes recibidas	Gestionado			
		Aprobado	Negado	Requerimiento	Total
Enero	55	34	0	2	36
Febrero	85	89	5	6	100
Marzo	70	46	5	1	52
Abril	63	68	4	1	73
Mayo	65	51	3	1	55
Junio	62	68	2	0	70
Julio	68	70	1	4	75
Agosto	52	49	0	0	49
Septiembre	75	60	0	5	65
Octubre	43	53	0	3	56
Noviembre	71	41	4	1	46
Diciembre	43	73	0	1	74
Total	752	702	24	25	751

- Conceptos técnicos de mezclas emitidos durante la vigencia 2025

Documentos mediante el cual se determinan las cantidades de las sustancias y/o productos químicos controlados que se autorizan o define la pertinencia del control sobre determinado producto o mezcla, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 3 de la Resolución 0001 de 2015.

Para la emisión del concepto técnico de que trata el artículo 5° de la Resolución 0001 de 2015, respecto de productos químicos y mezclas que contengan en su

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

formulación sustancias y productos químicos controlados, la documentación que se debe allegar consiste en la hoja de datos de seguridad y ficha técnica de la mezcla o producto químico que permitan verificar claramente el cien por ciento de su composición química, su presentación, usos y características físicas y químicas.

A continuación, se presenta el detalle de los conceptos técnicos emitidos por el grupo de Control de Sustancias Químicas de la SCFSQE:

Mes / 2025	PRODUCTOS CONCEPTUADOS
Enero	437
Febrero	366
Marzo	544
Abril	466
Mayo	385
Junio	423
Julio	336
Agosto	524
Septiembre	485
Octubre	562
Noviembre	518
Diciembre	1291
TOTAL	6.337

También es importante resaltar que, a diciembre de 2025, **19.959 personas naturales y jurídicas se encuentran registradas en la plataforma SICOQ**, 16.000 de control único nacional y 3.959 de Agentes de la Cadena de Combustibles, de las cuales 4.151 poseen autorizaciones vigentes para el uso y manejo legal de sustancias químicas controladas.

Y al 30 de diciembre de 2025, **66.744 personas naturales y jurídicas se encuentran registradas en la plataforma SICOQ en el módulo de uso masivo.**

Lo anterior, refleja la cantidad de usuarios que pueden realizar requerimientos a través del gestor documental, que pueden ser en razón a un trámite, solicitando soporte de la plataforma SICOQ o de consulta en general sobre el control de las sustancias.

INFORMACIÓN QUE REPOSA EN EL SGDEA:

Ahora bien, se realizó un análisis de los datos otorgados por el aplicativo SGDEA, donde se refleja lo siguiente:

Total, de PQRDS:



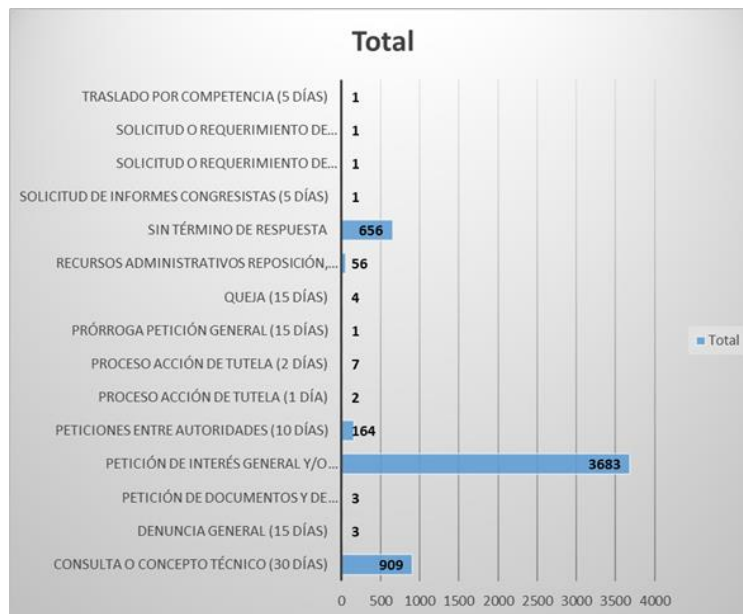
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Etiquetas de fila	Suma de Total
Consulta o Concepto Técnico (30 días)	909
Denuncia General (15 días)	3
Petición de Documentos y de Información (10 días)	3
Petición de interés General y/o particular (15 días)	3683
Peticiones entre Autoridades (10 días)	164
Proceso Acción de Tutela (1 día)	2
Proceso Acción de Tutela (2 días)	7
Prórroga Petición General (15 días)	1
Queja (15 días)	4
Recursos Administrativos Reposición, Reconsideración, Impugnación, Apelación (15 días)	56
Sin término de Respuesta	656
Solicitud de Informes Congresistas (5 días)	1
Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales (1 día)	1
Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales (5 días)	1
Traslado por Competencia (5 días)	1
Total general	5492



De lo anterior se resalta que:

- El **70,2%** de la relación del Excel equivale a PQRDS: (Denuncia General (15 días) – 3, Petición de Documentos y de Información (10 días) – 3, Petición de interés General y/o particular (15 días)-3683, Peticiones entre Autoridades (10 días)-164, Prórroga Petición General (15 días)-1; Queja (15 días)-

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

4, Solicitud de Informes Congressistas (5 días) – 1, Traslado por Competencia (5 días)-1), **total 3.860**).

- El **16,5%** de las PQRDS son de conceptos técnicos, **total 909**.
- El **11,9%** no tienen término de respuesta, **total 656**.
- El **1,2%** está relacionado con tutelas y recursos, **total 67.**”

5.1 Situación general de la atención de PQRSD:

La Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, dispone en su artículo 76 que:

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...).”

A su turno, la Resolución 685 de 2017, por la cual se conforman los grupos internos de trabajo en la estructura funcional interna del Ministerio de Justicia y del Derecho, se establecen sus funciones y las de sus coordinadores, dispone en su artículo 36, entre otras funciones, que la labor que le corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano es la de:

“(...) Atender y responder en el primer nivel las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio para tal fin. Tramitar, controlar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos ante la entidad, de conformidad con los procedimientos institucionales que sean definidos (...).”

Para ello, se analizaron aspectos formales y sustanciales sobre dicha gestión, y finalmente se procedió a determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de la atención de PQRSD por parte de la entidad.

5.2 Cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

La OCI diseñó el instrumento de evaluación y verificación que se presenta a continuación, el cual contiene la descripción normativa, la validación del cumplimiento de la entidad y el resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, a saber



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumplimiento		Verificación																								
		Si	No																									
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X		<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución 163 de 2021³ los siguientes canales oficiales: Telefónico, presencial, virtual, servicio Postal o correspondencia. Se verificó que, en la página WEB del ministerio, se le informan al ciudadano los canales de atención disponibles.</p> <p>Se constata que los medios de entrada de las PQRSD analizadas en el universo, según lo arrojado por el SGDEA, fue:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>MEDIO</th> <th>CANT.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canal Escrito</td> <td style="text-align: center;">407</td> <td style="text-align: center;">1.91</td> </tr> <tr> <td>Canal Correspondencia</td> <td style="text-align: center;">121</td> <td style="text-align: center;">0.57</td> </tr> <tr> <td>Canal Virtual</td> <td style="text-align: center;">20527</td> <td style="text-align: center;">96.23</td> </tr> <tr> <td>Canal telefónico</td> <td style="text-align: center;">233</td> <td style="text-align: center;">1.09</td> </tr> <tr> <td>Canal Presencial</td> <td style="text-align: center;">41</td> <td style="text-align: center;">0.19</td> </tr> <tr> <td>Otros**</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: center;">21329</td> <td style="text-align: center;">%100</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">** Formularios web, correo actos de corrupción</p> <p style="text-align: center;">Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 96.23%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal Escrito	407	1.91	Canal Correspondencia	121	0.57	Canal Virtual	20527	96.23	Canal telefónico	233	1.09	Canal Presencial	41	0.19	Otros**	0		Total	21329	%100
MEDIO	CANT.	%																										
Canal Escrito	407	1.91																										
Canal Correspondencia	121	0.57																										
Canal Virtual	20527	96.23																										
Canal telefónico	233	1.09																										
Canal Presencial	41	0.19																										
Otros**	0																											
Total	21329	%100																										



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X		En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en donde se ubica el enlace que dirige a la carta de trato digno. Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que el Ministerio de Justicia y del Derecho se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual, según se evidencia en el enlace correspondiente. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X		Mediante la Resolución 685 de 2017, artículo 36, se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General del Ministerio de Justicia y del Derecho, que actúa como dependencia especializada en el tema, y es la segunda línea de defensa de acuerdo con el esquema de control interno. https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumplimiento		Verificación
		Sí	No	
	<p>Artículo 2.1.1.6.2. <i>Informes de solicitudes de acceso a información</i>. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</p> <p>Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 d</p>	X		<p>Se evidencia que el MJD -en la página WEB, enlace informes servicio al ciudadano- presenta a los interesados los informes consolidados de PQRSD, con periodicidad trimestral.</p> <p>Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. Estos pueden ser consultados en:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes</p> <p>A la fecha del presente informe se encuentra publicado el informe correspondiente al tercer trimestre del año 2024.</p> <p>Por otro lado, se verifica que en el enlace de transparencia existe un apartado, el 1.10, que se refiere a las PQRSD, y es funcional: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado".</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/transparencia</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	Artículo 90.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X	La OCI obtuvo evidencia del envío al señor ministro del informe correspondiente al cuarto trimestre de 2025 mediante MJD-MEM26-0001060 del 2 de febrero de 2026.
Ley 1474 de 2011, art. 76	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	X	En cumplimiento de lo ordenado por la Constitución Política, así como en las Leyes 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017, se organizaron algunos grupos internos y se establecieron las funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano, como dependencia encargada de las PQRSD. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano
	Artículo 76. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X	La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del menú Ministerio: https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas




INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumplimiento		Verificación
		Si	No	
	<p>Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X		<p>Se determina que en la página WEB del Ministerio se puede ubicar la ventanilla única virtual, donde se encuentran los formularios para poder radicar las PQRS, como también la guía que explica como presentar las peticiones</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</p>
Decreto 1081 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer</p>	X		<p>En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual -VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano:</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: F-SE-01-02
			Versión: 04
			Vigencia: 25/08/2022
	seguimiento a la misma.		

5.3 Cumplimiento de términos para la contestación y/o trámite de peticiones, quejas y reclamos.

La Oficina de Control Interno del MJD ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de las PQRSD de los ciudadanos y diferentes grupos de interés, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

Con el fin de determinar los radicados con posibles incumplimientos de términos, se realizó revisión de la muestra de 180 PQRSD, evaluándolas de acuerdo con el plazo de respuesta, que vencía entre el 1º y el 30 o 31 de cada mes.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realizó la validación de la información suministrada, luego de la interlocución con las dependencias, para determinar el nivel de cumplimiento para la muestra, como se ve a continuación:

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	160	88.33%
Extemporáneas	20	11.11 %
Oportunas, con problemas de envió	0	0%

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar que el 88.33% de las PQRSD del MJD se tramitan oportunamente, y se registran en el sistema SGDEA, si se tienen en cuenta las respuestas oportunas, aunadas a las respuestas oportunas, pero con problemas de envío. Concluyéndose también que el porcentaje de desatención, por extemporaneidad, en promedio, aumentó con relación al informe de julio de 2025.

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Con corte a junio de 2025	11	6.11%
Con corte a diciembre 2025	20	11.11

Por otro lado, se pudo comprobar que en esta auditoría tampoco se presentaron casos en que no se respondieron PQRSD, por lo menos en la muestra auditada.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Vamos a continuación a reseñar las PQRSD que fueron evaluadas como extemporáneas, señalando el radicado y la dependencia responsable:

Área Encargada	Radicado
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	MJD-EXT25-0046992- MJD-EXT25-0046675- MJD-EXT25-0052902- MJD-EXT25-0052149- MJD-EXT25-0061280
Grupo Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	MJD-EXT25-0042264
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	MJD-EXT25-0053496- MJD-EXT25-0055125
VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	MJD-EXT25-0053811- MJD-EXT25-0083567
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	MJD-EXT25-0058393
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	MJD-EXT25-0051628- MJD-EXT25-0077680- MJD-EXT25-0078147
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	MJD-EXT25-0060296
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	MJD-EXT25-0059807
DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL	MJD-EXT25-0063965
GRUPO DE GESTION HUMANA	MJD-EXT25-0078435
Grupo de Acciones Legales y Constitucionales	MJD-EXT25-0076530
DIRECCION JURIDICA	MJD-EXT25-0086328

Veamos la discriminación de la información por dependencia, para identificar cuáles fueron las PQRSD que se definieron como extemporáneas, tanto como el razonamiento de la OCI, a saber:

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
MJD-EXT25-0046992	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	desde la OCI se identifica que el PQRSD tenía como fecha límite de respuesta de acuerdo con SGEDA el día 31 de julio de 2025, pero la solicitud se le dio respuesta hasta el día 11 de agosto, mostrando 6 días hábiles de retraso.	La dependencia no remitió respuesta



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
MJD-EXT25-0046675	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	Desde la OCI se identifica que la petición tenía como fecha límite de emisión de respuesta el día 6 de agosto de 2025 y se respondió hasta el día 13 de agosto, adicionalmente se hizo traslado de la PQRSD, y no se solicitó cambio de tipología a GGD.	La dependencia no remitió respuesta
MJD-EXT25-0042264	Grupo Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	Se identifica desde la OCI que la solicitud tenía como fecha de respuesta límite de acuerdo con el SGDEA el día 15 de julio y se dio respuesta el día 16 de julio.	La petición como se evidencia en la plataforma SGDEA fue radicada el 1 de julio de 2025, como una petición entre entidades, en la cual se solicita al Ministerio de Justicia y del Derecho en el marco de la implementación del cambio normativo al Decreto 811 de 2021 para el levantamiento de la prohibición de flor con fines terapéuticos, en el cual se solicitaba un espacio. Por lo anterior se realizó reunión de manera virtual el día 03 de julio con personas de la SCFSQyE y de la DPDAR atendiendo a personal de MINCIT con lo cual se dio cumplimiento a los términos de petición entre autoridades de acuerdo a que esta se resolvió con la citación al espacio, sin embargo para cerrar el radicado no se anexo el agendamiento de la mesa o el pantallazo del espacio, por lo cual se realizó oficio firmado el 16 de julio un día después del término que se indica en SGDEA, es de resaltar que dentro del plazo establecido se gestionó este radicado por lo cual no existe incumplimiento a los términos. (Este ya se había contestado por correo electrónico a nidia.camargo@minjusticia.gov.co en septiembre 01 2025, junto con los anexos correspondientes en el cual se evidenciaba que no fue extemporáneo y se dio tramite a la solicitud dentro del término)
MJD-EXT25-0052902	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	Se identifica desde la OCI que la solicitud tenía como fecha límite de respuesta el día 22 de agosto y se dio respuesta al peticionario hasta el día 25 de agosto.	La dependencia no remitió respuesta



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
MJD-EXT25-0053496	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Se identifica que la fecha límite para emitir respuesta era del 15 de agosto, pero se dio respuesta hasta el día 19 de agosto.	La contratista menciona que se generó confusión debido a la carga laboral toda vez que en el trimestre se asignaron y gestionaron 575 peticiones. Dicha petición estaba duplicada con el MJD-EXT25-0053495 y había sido trasladada inicialmente con el oficio No. MJD-OFI25-0038062 y respondida al ciudadano con el oficio MJD-OFI25-0038063, en términos.
MJD-EXT25-0053811	VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	Se encuentra que la fecha de respuesta dentro del término legal era para el día 23 de septiembre, pero se dio respuesta hasta el 21 de octubre.	La dependencia no remitió respuesta.
MJD-EXT25-0058393	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	Desde la OCI se identifica que la fecha límite de respuesta era del día 18 de septiembre y se dio respuesta el día 19 de septiembre.	<p>La SCFSQyE recibe de manera constante y diaria múltiples radicados, los cuales son atendidos conforme a los términos legales establecidos, que para los casos de conceptos técnicos es un plazo de treinta (30) días hábiles.</p> <p>En el caso del radicado MJD-EXT25-0058393, ingresado el 28 de agosto de 2025, este fue catalogado como una solicitud de concepto técnico; no obstante, durante el periodo de análisis se evidenció que en el sistema SGDEA el trámite fue parametrizado con un término de quince (15) días hábiles, plazo que corresponde a una petición y no a un concepto técnico.</p> <p>En ese sentido, es importante precisar que la respuesta no se emitió por fuera de los términos legales aplicables, dado que el error obedeció a una configuración incorrecta de la fecha de vencimiento en la plataforma, situación que no es atribuible a la subdirección. En consideración a la tipología correcta que es de concepto técnico, se dio respuesta dentro de los términos legales.</p>
MJD-EXT25-0052149	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	Se encuentra que la fecha límite para dar respuesta era el 20 de agosto y se dio respuesta el 27 de agosto.	La dependencia no remitió respuesta.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
MJD-EXT25-0051628	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	Se identifica desde la OCI que la solicitud tenía como fecha límite de respuesta el día 19 de agosto y se le dio respuesta el 20 de agosto.	El radicado MJD-EXT25-0051628 fue asignado a la contratista Alejandra Rojas el 4 de agosto de 2025, quien elaboró la respuesta el 15 de agosto y la remitió ese mismo día a la Coordinadora de Política Criminal, Rubiela Díaz, para su respectiva revisión. Posteriormente, el 19 de agosto de 2025, fecha de vencimiento, a las 2:42 p. m., el documento fue enviado para la firma de la directora, quien radicó la respuesta al día siguiente, 20 de agosto de 2025, a las 10:45 a. m.
MJD-EXT25-0055125	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Se encuentra que la fecha límite para dar respuesta era el 22 de agosto y se realizó publicación del aviso el 3 de septiembre, también se encuentra que la notificación por aviso no cuenta con fecha correcta de publicación y desfijo	La funcionaria señala que se presentó una confusión en la tipología inicialmente asignada a la petición, en donde no se generó mediante el aplicativo la alerta próxima de vencimiento teniendo en cuenta la alta carga de volumen en materia de PQRDSF durante el III trimestre gestionando 408 peticiones aproximadamente.
MJD-EXT25-0061280	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	Se identifica que la fecha límite para emitir respuesta era de 22 de septiembre y la respuesta se emitió el 3 de septiembre de acuerdo con el SGDEA	La dependencia no remitió respuesta
MJD-EXT25-0060296	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	Se identifica que la fecha límite para remitir respuesta era el 25 de septiembre y se dio respuesta el 2 de octubre	El certificado correspondiente a Mario Fernando Córdoba Ordoñez (Radicado MJD EXT25-0060296) fue enviado al solicitante el jueves 2 de octubre, teniendo en consideración el alto volumen de trabajo en la expedición de certificados y en las demás labores del Grupo de Gestión Contractual. El trámite de este certificado presentó la necesidad de realizar correcciones solicitadas por dos coordinadores del Grupo de Gestión Contractual diferentes, que requirieron ajustes al proyecto de certificación, y considerando que el Coordinador del Grupo de Gestión Contractual actual conoció el proyecto de respuesta solo hasta el día 23 de septiembre de 2025, debiendo efectuar a partir de esta última fecha, la



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
			<p>revisión, las correcciones, la suscripción y el envío del documento. Lo anterior tomó menos de quince días contados a partir de la fecha en que el trámite fue conocido. El Enlace del Grupo de Gestión Contractual Andrés Riveros, estuvo atento a surtir en forma oportuna las diferentes etapas del trámite, no obstante, el alto volumen de trabajo está teniendo incidencia en los tiempos de respuesta.</p>
<p>MJD-EXT25-0059807</p>	<p>GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS</p>	<p>Se evidencia que la fecha límite de respuesta era de 9 de septiembre y se emitió el día 11 de septiembre</p>	<p>teniendo en cuenta que la solicitud del despacho de conocimiento, requería vincular a otras entidades del sector, se llevó a cabo mesa de trabajo interinstitucional, conformada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y esta Cartera Ministerial, en las cuales se abordó el proceso de implementación de la IA en las actuaciones administrativas de cada una de las entidades ahora bien, es importante precisar que el mismo despacho en aras de tener conocimiento de la orden impartida y la articulación previa, remitió nuevamente la solicitud a esta cartera ministerial el día 10 de septiembre, razón por la cual, una vez realizada la mesa de trabajo, se procedió a remitir la respuesta correspondiente de manera unificada con el DAFP Y MINTIC el día 11 de septiembre de 2025.</p>
<p>MJD-EXT25-0063965</p>	<p>DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL</p>	<p>Desde la OCI se identifica que la fecha para remitir respuesta era de 8 de octubre y se remitió el 4 de diciembre</p>	<p>El radicado MJD-EXT25-0063965 fue radicado el día 17 de septiembre de 2025, en la bandeja de entrada del SGDEA, del director de la dependencia, quién, en la misma fecha procedió a asignar el trámite de respuesta a la contratista VALERIA QUINTANA RODRIGUEZ. El escrito si bien resulta bastante denso, y en algunos aspectos confuso, enmarcaba dos solicitudes puntuales, una primera en la que se propone que el MJD, liderada</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
			unas mesas técnicas para un proyecto de transformación social, y una segunda, que se le conceda a la peticionaria una cita para presentar el proyecto objeto de la petición. Este documento fue proyectado por la contratista mediante oficio MJD-OFI25-0060228 del 4 de diciembre de 2025. Una vez se evidenció la situación se realizó reunión con la contratista el día 5 de diciembre de 2025, en la que se identificaron las fallas presentadas y se procedió a adoptar correctivos para que en lo sucesivo no se presentaran situaciones similares.
MJD-EXT25-0078435	GRUPO DE GESTION HUMANA	Se presenta que la fecha límite para dar respuesta era de 21 de noviembre y se emitió el 16 de diciembre	<ol style="list-style-type: none">1. La petición se trataba de una solicitud de 15 días, sin embargo, debido al volumen del equipo de nómina del GGH, no se solicitó el cambio a Gestión Documental, esperando contestar en este tiempo de los 5 días, es decir el 21 de noviembre de 2025 a más tardar, pues la petición fue radicada el 13 de noviembre de 2025.2. El día 21 de noviembre de 2025 al dar respuesta no fue posible generarla por el aplicativo SGDEA, debido a que el sistema de gestión documental presentaba fallas y no dejaba cargar el documento. En consecuencia, se procedió a dar respuesta por correo electrónico el 21 de noviembre de 2025, cumpliendo con los términos de los 5 días hábiles, señalados en el SGDEA.3. Se registra el correo electrónico como anexo al MJD-EXT25-0078435, el 24 de noviembre de 2025.4. Posterior, con el fin de dejar una trazabilidad en el sistema SGDEA, no solo se subió el correo electrónico a la plataforma, sino que se procedió a remitir una segunda respuesta al peticionario mediante MJD-OFI25-0057313.
MJD-EXT25-0077680	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	La respuesta se debía emitir máximo el 26 de noviembre y se emitió el 2 de diciembre	El documento fue recibido en el SGDEA de la Coordinadora Johanna Badillo el 13 de noviembre de 2025. Posteriormente, el 28 de noviembre de 2025 fue asignado a



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
			<p>la funcionaria Eliana Orellana, quien el 2 de diciembre de 2025 lo remitió a la directora para su firma. Ese mismo día se realizó la radicación de la respuesta correspondiente.</p> <p>De acuerdo con lo informado por la Dra. Johanna Badillo —correo que se adjunta—, el documento únicamente ingresó a su bandeja del SGDEA el 28 de noviembre de 2025, es decir, con posterioridad al vencimiento de la petición. MJD-OFI25-0059087 MJD-OFI25-0059286 MJD-OFI25-0059102</p>
MJD-EXT25-0078147	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	La repuesta debía emitirse máximo al 27 de noviembre y se remitió el 1 de diciembre	<p>El radicado MJD-EXT25-0078147 no pudo ser atendido dentro del término establecido, debido a inconvenientes de acceso al SGDEA que tuvo la funcionaria Johanna Badillo. En su momento, la Coordinadora de Política Criminal de Adolescentes y Jóvenes - Johanna Badillo- recopiló las evidencias correspondientes; no obstante, con ocasión de la actualización del sistema OneDrive, estas se extraviaron, según lo informado en el correo que se adjunta remitido por ella.</p> <p>En consecuencia, el oficio fue remitido de manera extemporánea para la firma de la directora, como resultado de las situaciones técnicas previamente descritas. Al recibir el Oficio vencido, se procedió al siguiente día hábil a su radicación.</p>
MJD-EXT25-0076530	Grupo de Acciones Legales y Constitucionales	Se encuentra que la petición debía responderse máximo el 28 de noviembre y se respondió el 2 de diciembre	<p>El radicado MJD-EXT25-0076530 fue radicado el 6 de noviembre de 2025, y su contenido es igual al del radicado MJD-EXT25-0076534, también radicado en la misma fecha. Al revisar el contenido de ambos escritos, es idéntico el uno del otro, por lo que inicialmente se pensó que se tratada de duplicados. El radicado MJD-EXT25-0076534 fue respondido con el MJD-OFI25-0058492 de 28 de noviembre de 2025, tal como aparece en la trazabilidad. Igualmente, el 1 de diciembre de 2025, fue vinculada la respuesta al</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Radicado	Área Encargada	Novedad identificada por OCI	Comentario Dependencia
			radicado MJD-EXT25-0076530, por considerarse un duplicado. Al verificar detenidamente los dos radicados se observó que el peticionario era diferente, por lo que se proyectó el oficio MJD-OFI25-0059097 de 1 de diciembre de 2025. En este caso inicialmente se pensó que el radicado era un duplicado del MJD-EXT25-0076534, ya que la información solicitada era exactamente igual, sin embargo, al percatarse que se trataba de un peticionario diferente, se procedió a enviar la respuesta correspondiente. Este caso, al igual que el anterior, fue objeto de análisis en la reunión sostenida el 5 de diciembre de 2025, de la cual se adjunta el acta correspondiente.
MJD-EXT25-0086328	DIRECCION JURIDICA	Se identifica que la fecha máxima para dar respuesta era 19 de diciembre y se realizó el traslado el 26 de diciembre y se emitió respuesta al peticionario el 6 de enero	El requerimiento efectuado por la delegada de la Contraloría fue contestado inicial y OPORTUNAMENTE por la SECRETARIA GENERAL a través del oficio MJD-OFI25-0062528 del dieciocho (18) de diciembre de 2025. El mismo oficio fue atendido también desde la Dirección Jurídica a través de los oficios MJD-OFI25-0062754 del 26 de diciembre de 2025 y MJD-OFI25-0062498 del 6 de enero de 2026. Los OFICIOS generados desde la JURIDICA se dan posteriormente por el retiro y cambio de directora Jurídica. SE ADJUNTAN OFICIOS QUE EVIDENCIAN LA ATENCION RESPECTIVA
MJD-EXT25-0083567	VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	Se identifica que la fecha límite para dar respuesta era 23 de diciembre y se remitió el 20 de enero	La dependencia no remitió respuesta

5.4 Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRSD

En seguida, se anotan algunos comentarios generales y/o específicos para las áreas que presentan respuestas extemporáneas:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

1. Después de analizar las PQRSD podemos observar que existen algunas observaciones respecto a la indebida tipificación por parte del GGD, circunstancia que, pese a que debe ser mejorada por parte de ese grupo, no constituye un obstáculo para que las dependencias responsables examinen con cuidado la naturaleza real de la PQRSD, con sujeción a lo cual deben brindar el tratamiento que ordena La Ley 1755 de 2015. Como se mencionó en anteriores informes, en la mayoría de los casos evaluados no se está solicitando al GGD el cambio del término de gestión asignado inicialmente por los radicadores en el SGDEA.

Recordemos que: “Los cambios de tipología deben ser solicitados a la cuenta tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co, previo al vencimiento del trámite administrativo asignado, acompañados de la respectiva justificación técnica y normativa aplicable.” (Manual-GD-02 V-2020).

Se recomienda que estas solicitudes sean plasmadas adicionalmente dentro de la trazabilidad de las peticiones dentro del aplicativo SGDEA a fin de mantener un control permanente y visible al momento de realizar revisiones o controles.

2. Es necesario recordar que el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD a otras Entidades es de cinco (5) días hábiles. Igualmente se ha recomendado evaluar con diligencia la competencia o no de la entidad para responder la PQRSD para, de no serlo, solicitar el cambio de tipo de petición (tipología) lo más pronto posible, siempre antes del vencimiento del término legal. Ello habilitaría al gestor SGDEA para arrojar las alertas automáticas pertinentes que permitieran al funcionario o contratista ejercer los controles a que hubiera lugar, así mismo, facilitaría al enlace responsable de la dependencia a generar otras alertas pertinentes.

3. Se identifica que las dependencias del MJD no cuentan con personal suficiente para atender las solicitudes ciudadanas, se presentan múltiples inconvenientes, ya sea en el incumplimiento de tiempos de respuesta, o en la identificación de la naturaleza de las solicitudes debido a la múltiple carga laboral que se presentan los funcionarios, que aparte de funciones propias de sus cargos, tienen que estar al frente del proceso de atención ciudadana.

4. Se observan demoras en las bandejas de supervisores, coordinadores, o encargados de dar revisión y posterior firma de las respuestas a PQRDS, situación que genera la respuesta tardía a los peticionarios. Es de gran importancia recordarles a los líderes de equipos, jefes de oficina, o coordinadores de grupos que las peticiones de la ciudadanía no son un mero capricho, son una prioridad en la función pública, dar respuestas tardías, o restarles importancia a solicitudes de los peticionarios, no solo contraría la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, si no a la propia Constitución Política de Colombia, de acuerdo con el artículo 23 de la misma.

Así las cosas, es necesario corregir esta situación, pues el hecho de que los peticionarios no hayan manifestado inconformismo respecto a las respuestas tardías

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

no significa que no se haya vulnerado el mandato constitucional.


6. Análisis de Riesgo

La Oficina de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados a la atención de PQRSD.

El objetivo del procedimiento P-GG-01 "Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés" es gestionar los requerimientos formulados ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de brindarles orientación y atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, de manera adecuada y oportuna.

Es importante precisar que, revisada la última matriz de riesgos y controles, publicada en la página WEB de la entidad, se observó que el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés, a cargo del GSC, tiene identificado un evento de riesgo para el proceso a su cargo, asociado a cinco causas, y seis controles, que pretende evitar o mitigar:

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
<p>Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por daño antijurídico en relación con la gestión de PQRDS, debido a debilidades en los controles para las respuestas adecuadas y oportunas de las comunicaciones radicadas al MJD</p>	<p>El evento de riesgo identificado, por el GSC, es uno solo, asociado a incumplimiento de términos. Las causas descritas son:</p> <p>A. Debilidades en la definición, apropiación y ejecución de los controles establecidos, para las respuestas oportunas de PQRSD.</p> <p>B. Desconocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del sistema de gestión documental, que soporta la gestión de las PQRSD.</p> <p>C. Falta de seguimiento y control del GSC; en los términos de las respuestas de las PQRSD de las dependencias y del GSC.</p> <p>D. Incumplimiento en las condiciones que fija la ley, en relación con la gestión y respuesta de PQRDS.</p> <p>Se pudo observar, que en el mapa de riesgos de la entidad se establecieron como controles cuatro actividades a realizar por parte del GSC: El (la) Coordinador(a) del GSC o quien el (ella) delegue, semestralmente revisara la necesidad de gestionar nuevos requerimientos funcionales para el adecuado soporte del trámite interno de las PQRDSF en el Sistema de Gestión Documental, e informara mediante documento estos requerimientos, al Grupo de Gestión Documental, a partir de las solicitudes y requerimientos del SGDA que se remitan por mesa de ayuda. Evidencia: Documento de requerimientos semestral, semestralmente, programará las capacitaciones en relación con la gestión de PQRDSF y los protocolos de atención a la ciudadanía, verificando los listados de asistencia y así mismo, la participación de todas las dependencias, especialmente de aquellas que generan más inconsistencias, incluyendo los temas referentes al daño antijurídico. En caso de la inasistencia de alguna dependencia, se programará la capacitación en el mes siguiente, para el cumplimiento del programa. Evidencia: Programa de capacitaciones y listado de asistencia, semanalmente generara a todas las dependencias (Incluidas las alertas del GSC) de la entidad por correo electrónico, sobre PQRDSF vencidas y</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022
	<p>próximos vencimientos de términos, de acuerdo con los reportes de consulta disponibles en el Sistema de Gestión Documental. Evidencias: Reporte semanal de inconsistencias y alertas, remitido por correo electrónico a las dependencias y correo de reiteración en los casos que aplique, mensualmente, elaborara un reporte de inconsistencias en la gestión de PQRDSF por dependencia, el cual será enviado al enlace de PQRDSF con copia al jefe inmediato para su respectiva retroalimentación, el GSC validará y verificará las observaciones quedando como resultado un reporte final el cual será socializado en mesa de trabajo con las dependencias que generen mayor número de PQRDSF fuera de términos. Evidencia: Correos electrónicos y drive compartido con las evidencias que cargan los enlaces sobre el monitoreo realizado a las PQRSD de las dependencias.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx</p>	

Al respecto la OCI resalta los avances, estrategias y tareas implementadas a fin de disminuir la materialización del riesgo por parte del GSC.

Aun así, sin perjuicio de la labor realizada por el GSC, es primordial recordar que las demás dependencias, en su calidad de primera línea de defensa, ostentan la titularidad de los riesgos y su adecuada gestión. Asimismo, son responsables de la implementación de medidas correctivas orientadas a subsanar las deficiencias identificadas en los procesos y controles.

"La gerencia operativa es responsable de mantener un control interno efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día. La gerencia operativa identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos, cuando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos. A través de una estructura de responsabilidad distribuida en cascada, los gerentes de nivel medio diseñan e implementan procedimientos detallados que sirven como controles y supervisan la ejecución de tales procedimientos por parte de sus empleados"
Subrayado fuera del texto. (The Institute of Internal Auditors, s.f., p. 3)

7. Conclusiones, hallazgos y/ recomendaciones

Conclusiones:

Teniendo en cuenta que la muestra analizada en este informe representa un poco menos del 1 % de las PQRSD que ingresaron al Ministerio de Justicia y el Derecho durante el periodo comprendido entre el 1º de julio de 2025 y 31 de diciembre de 2025, podemos concluir con cierta probabilidad que:

1. Se identificó que una de las principales causas por la cual los funcionarios y/o contratistas no cumplen oportunamente con la respuesta a las PQRSD corresponde a la falta de personal involucrado en la verificación de los términos establecidos.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

2. Las dependencias no realizan las solicitudes de cambios de tipología, de acuerdo con el procedimiento de Gestión de requerimiento de los grupos de interés (P-GG-01).
3. Se identifica una limitada apropiación institucional del procedimiento de gestión de requerimientos por parte de las dependencias responsables, lo cual puede afectar la atención efectiva a los grupos de interés.
4. Para el período evaluado, se observa un desmejoramiento en las dependencias en cuanto a la atención a las PQRSD, en comparación con el informe pasado.

Dado que se siguen presentando situaciones de extemporaneidad de algunas PQRSD, se hace necesario el compromiso de las personas designadas en cada una de las dependencias, para la atención de los requerimientos, y el control permanente a través del SGDEA.

Hallazgos:

Hallazgo 1: Para la Dirección de Asuntos Internacionales

Dentro de la muestra evaluada se identifica que la dependencia dio respuesta por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 (MJD-EXT25-0046992- MJD-EXT25-0046675- MJD-EXT25-0052902- MJD-EXT25-0052149- MJD-EXT25-0061280); y por el procedimiento Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01 con ello, se vulneró el derecho fundamental de petición del ciudadano.

Hallazgo 2: Para el Viceministerio de Promoción de la Justicia:

Dentro de la muestra evaluada se identifica que la dependencia dio respuesta por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 (MJD-EXT25-0053811- MJD-EXT25-0083567); y por el procedimiento Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01 con ello, se vulneró el derecho fundamental de petición del ciudadano.

Recomendaciones:

Dado que persisten dificultades relacionadas con la atención extemporánea de las peticiones, originadas principalmente en la indebida tipificación por parte del GGD y falta de diligencia por las propias dependencias en el seguimiento de las peticiones a las que deben dar trámite —situación que ha sido reiteradamente documentada en informes de auditoría previos emitidos por esta Oficina—, las recomendaciones que se presentan a continuación deben ser atendidas con diligencia por parte de las

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

dependencias, con el fin de fortalecer y optimizar dicho proceso. Lo anterior, sin perjuicio de que cada dependencia proponga alternativas complementarias que contribuyan al mejoramiento continuo.

En este sentido, la Oficina de Control Interno continuará realizando el seguimiento correspondiente en los próximos informes para verificar la superación de estas dificultades. En caso de evidenciar la ausencia de acciones correctivas, se informará a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que haya lugar.

1. Registro de evidencias en el SGDEA: Ante situaciones de don't replay o no replay (cuando no se evidencien resultados de envío al destinatario), se debe dejar constancia en el SGDEA para garantizar la trazabilidad y evidencia de la gestión realizada.
2. Fortalecimiento de controles: Se insta a las dependencias con respuestas extemporáneas a reforzar o rediseñar sus controles internos para garantizar el cumplimiento de los plazos normativos para la atención de PQRSD.
3. Garantía de entrega oportuna: En casos donde la respuesta se emita dentro del término, pero no se entregue al peticionario a tiempo, se deberán implementar controles que aseguren su recepción oportuna.
4. Asociación de respuestas: Las dependencias de la primera línea de defensa, junto con el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Servicio al Ciudadano en la segunda línea de defensa, deberán garantizar que cada PQRSD radicada cuente con su respectiva respuesta asociada en el sistema, evitando cierres sin respuesta.
5. Reenvío inmediato de peticiones: Toda petición recibida por correo electrónico debe ser reenviada de forma inmediata a los correos designados por el GGD para su radicación.
6. Revisión de términos y tipología: Las dependencias deberán verificar los términos de radicación al recibir requerimientos en el SGDEA y solicitar la corrección inmediata de la tipología cuando corresponda, asegurando así el cumplimiento oportuno de los plazos de respuesta.
7. Modificación oportuna de tipologías: Los cambios de tipología deberán realizarse con la debida anticipación, evitando que se efectúen después del vencimiento de los términos para justificar incumplimientos.
8. Verificación de competencia: Se debe confirmar la competencia del Ministerio para atender la solicitud; en caso de ser necesario un traslado por competencia, este debe realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes, informando al peticionario.
9. Control de firmas y envío: Establecer controles que aseguren la firma y envío oportuno de las respuestas por el correo del SGDEA o, en caso de fallas del

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

sistema, por otro medio que garantice la trazabilidad y la recepción por parte del peticionario.

10. Capacitación en gestión documental: El GGD deberá capacitar a los nuevos funcionarios y contratistas en el uso del gestor documental y todos los aspectos operativos relacionados. Asimismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe garantizar la capacitación sobre procedimientos internos y términos de atención de PQRSD, preferiblemente de forma presencial por cada dependencia.
11. Análisis de volumen de PQRSD: El Grupo de Servicio al Ciudadano, junto con la Dirección de Métodos Alternativos de solución de Conflictos, deberá analizar las causas del alto volumen de PQRSD para identificar posibles problemas de comprensión por parte de la ciudadanía o deficiencias en la información de trámites, y adoptar las medidas correctivas correspondientes.
12. Compromiso de enlaces de PQRSD: Los enlaces designados en cada dependencia deberán asumir con responsabilidad la gestión y monitoreo permanente del SGDEA para garantizar la atención eficaz de los requerimientos.
13. Planes de mejoramiento: El GGD y el GSC deberán coordinar y acompañar la formulación e implementación de planes de mejoramiento por parte de las dependencias que presenten retrasos o inconsistencias en la gestión de PQRSD. Dichos planes deberán revisarse y ajustarse si no producen los resultados esperados.
14. Justificación de incumplimientos: Dado que varias de estas recomendaciones ya se han emitido en informes anteriores y algunas dependencias persisten en fallas, se reitera la obligación de justificar de manera clara las razones por las cuales no se han adoptado las medidas correctivas sugeridas.
15. En este sentido, la Oficina de Control Interno continuará realizando el seguimiento correspondiente en los próximos informes para verificar la superación de estas dificultades. En caso de evidenciar la ausencia de acciones correctivas, se informará a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que haya lugar.

Cordialmente,

Ana María Palacio Mesa
Profesional OCI

Elder Herney Villar Castro
Jefe Oficina de Control (E)



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022